

Standardinformationsblatt für Pauschalreiseverträge

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen KLUG touristik GmbH (A-1020 Wien, Praterstraße 38, +43 1 24 550, office@klugtouristik.com) trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt das Unternehmen KLUG touristik über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. KLUG touristik hat eine Insolvenzabsicherung mit der Zürich Versicherung AG (D-60327 Frankfurt/Main, Platz der Einheit 2, +49 69 7115-0, service@zurich.de) abgeschlossen. Die Reisenden können die Cover-Direct Versicherungsmakler GmbH (A-1130 Wien, Hietzinger Hauptstrasse 35 DG, +43 1 9690840, office@cover-direct.com) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von KLUG touristik verweigert werden.

Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form:
www.justiz.gv.at/pauschalreisegesetz

I. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1. Ein Reiseveranstalter ist ein Unternehmer, der entweder direkt oder über einen anderen Unternehmer oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen (iSd § 2 Abs 2 PRG) zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet (vgl § 2 Abs 7 PRG). Der Reiseveranstalter erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreise-gesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung (PRV) mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers.
Ein Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person, der Unternehme-reigenschaft nach § 1 KSchG zukommt (vgl § 2 Abs 9 PRG).

Im nachfolgenden meint Reiseveranstalter das Unternehmen KLUG touristik GmbH, Praterstraße 38, A-1020 Wien, HG Wien, FN 211877i.

- 1.2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als vereinbart, wenn sie – bevor der Reisende durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist – übermittelt wurden oder der Reisende deren Inhalt einsehen konnte. Sie ergänzen den mit dem Reisenden abgeschlossenen Pauschalreisevertrag. Bucht der Reisende für Dritte (Mitreisende), bestätigt er damit, dass er von diesen Dritten bevollmächtigt wurde, ein Anbot für sie einzuholen, die allgemeinen Geschäftsbedingungen für sie zu vereinbaren sowie einen Pauschalreisevertrag für sie abzuschließen. Der Reisende, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw).
- 1.3. Reisender ist jede Person, die einen den Bestimmungen des Pauschalreisege-setzes unterliegenden Vertrag (z.B. Pauschalreisevertrag) zu schließen beabsichtigt oder die aufgrund eines solchen Vertrags berechtigt ist, Reiseleistungen in Anspruch zu nehmen.
- 1.4. Der Katalog und die Homepage des Reiseveranstalters dienen als bloße Werbemittel. Die darin präsentierten Pauschalreisen und sonstigen Leistungen stellen keine Angebote dar (vgl 2.2.).
- 1.5. Unter einem Pauschalreisevertrag versteht man den Vertrag, der zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden über eine Pauschalreise abgeschlossen wird.
- 1.6. Unter dem Reisepreis wird der im Pauschalreisevertrag angegebene, vom Reisenden zu bezahlende Betrag verstanden.
- 1.7. Eine Person mit eingeschränkter Mobilität ist analog zu Art 2 lit a VO 1107/2006 (Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) eine Person mit einer körperlichen Behinderung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder zeitweilig), die die Inanspruchnahme von Bestandteilen der Pauschalreise (z.B. Benutzung eines Beförderungsmittels, einer Unterbringung) einschränkt und eine Anpassung der zu vereinbarenden Leistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.
- 1.8. Unvermeidbare und außergewöhnliche bzw. unvorhersehbare Umstände sind Vorfälle/Ereignisse/Gegebenheiten außerhalb der Sphäre/Kontrolle desjenigen, der sich auf sie beruft und deren Folgen sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären (z.B. Kriegshandlungen, schwerwiegende Beeinträchtigungen der Sicherheit wie Terrorismus, Ausbrüche schwerer Krankheiten, Naturkatastrophen, Witterungsverhältnisse, die eine sichere Reise verhindern etc.) (vgl § 2 Abs 12 PRG).
- 1.9. Das Pauschalreisegesetz und die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Pauschalreiseverträge, die auf der Grundlage einer allgemeinen Vereinbarung über die Organisation von Geschäftsreisen (z.B. Rahmenvertrag) zwischen zwei Unternehmern geschlossen werden.

2. Aufgaben des Reiseveranstalters

- 2.1. Ausgehend von den Angaben des Reisenden erstellt der Reiseveranstalter für den Reisenden Reisevorschlage. Diese sind unverbindlich, es handelt sich deshalb noch nicht um Angebote iSd § 4 PRG. Können aufgrund der Angaben des Reisenden keine Reisevorschlage erstellt werden (keine Varianten, keine Leistungen etc.) so weist der Reiseveranstalter den Reisenden darauf hin.

Die Reisevorschlage basieren auf den Angaben des Reisenden, weshalb unrichtige und/oder unvollständige Angaben durch den Reisenden - mangels Aufklärung durch den Reisenden - Grundlage der Reisevorschlage sein können. Bei der Erstellung von Reisevorschlagen können beispielsweise (ohne Anspruch

auf Vollständigkeit), die Höhe des Preises, Fachkompetenzen des Leistungsträgers, Rabatte, das Bestpreisprinzip und anderes mehr allenfalls als Parameter herangezogen werden.

- 2.2. Hat der Reisende ein konkretes Interesse an einem der vom Reiseveranstalter ihm unterbreiteten Reisevorschlage, dann erstellt der Reiseveranstalter auf Basis des Reisevorschlages ein Reiseangebot gemäß den Vorgaben des § 4 PRG, soweit diese für die Reise von Relevanz sind. Das vom Reiseveranstalter erstellte Reiseangebot bindet den Reiseveranstalter. Änderungen der im Reiseangebot enthaltenen vorvertraglichen Informationen aufgrund von Preis- oder Leistungsänderungen sind möglich, sofern sich der Reiseveranstalter dies im Reiseangebot vorbehalten hat, er den Reisenden vor Abschluss des Pauschalreisevertrages klar, verständlich und deutlich über die Änderungen informiert und die Änderungen im Einvernehmen zwischen Reisenden und Reiseveranstalter vorgenommen werden (vgl § 5 Abs 1 PRG). Ein Vertrag zwischen Reiseveranstalter und Reisendem kommt zustande, wenn das Reiseangebot durch den Reisenden angenommen wird (= Vertragserklärung des Reisenden).
- 2.3. Der Reiseveranstalter berät und informiert den Reisenden auf Grundlage der vom Reisenden dem Reiseveranstalter mitgeteilten Angaben. Der Reiseveranstalter stellt die vom Reisenden angefragte Pauschalreise unter Rücksichtnahme auf die landesüblichen Gegebenheiten des jeweiligen Bestimmungslandes/ Bestimmungsortes sowie unter Rücksichtnahme auf die mit der Pauschalreise allenfalls verbundenen Besonderheiten (z.B. Expeditionsreisen) nach besten Wissen dar. Eine Pflicht zur Information über allgemein bekannte Gegebenheiten (z.B. Topographie, Klima, Flora und Fauna der vom Reisenden gewünschten Destination etc.) besteht nicht, sofern, je nach Art der Pauschalreise, keine Umstände vorliegen, die einer gesonderten Aufklärung bedürfen oder sofern nicht die Aufklärung über Gegebenheiten für die Erbringung und den Ablauf bzw. die Durchführung der zu vereinbarenden Leistungen erforderlich ist. Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass sich der Reisende bewusst für eine andere Umgebung entscheidet und der Standard, die Ausstattung, die Speisen (insbesondere Gewürze) sowie Hygiene sich an den jeweiligen für das Bestimmungsland/den Bestimmungsort üblichen regionalen Standards/Kriterien orientieren.
- 2.4. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden gemäß § 4 PRG, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist:
- 2.4.1. über das Vorliegen einer Pauschalreise mittels Standardinformationsblatt gemäß § 4 Abs 1 PRG. Darüber hinaus kann das Standardinformationsblatt für Pauschalreisen grundsätzlich auf der Website des Reiseveranstalters eingesehen werden.
- 2.4.2. über die in § 4 Abs 1 PRG angeführten Informationen, sofern diese für die zu vereinbarenden Pauschalreise einschlägig und für die Durchführung und Leistungserbringung erforderlich sind (z.B. sind bei einem reinen Badeurlaub keine Hinweise auf Besichtigungen wie bei Studienreisen etc. erforderlich, sofern diese nicht Teil der vereinbarten Leistungen sind).
- 2.4.3. Ob die zu vereinbarenden Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist (vgl 1.6.), sofern diese Information für die betreffende Pauschalreise einschlägig ist (§ 4 Abs 1 Z 1 lit h PRG).
- 2.4.4. über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa und für die Abwicklung von gesundheitspolizeilichen Formalitäten (§ 4 Abs 1 Z 6 PRG), sofern diese Informationen für die betreffende Pauschalreise einschlägig sind. Auf Nachfrage informiert der Reiseveranstalter über Devisen- und Zollvorschriften. Darüber hinaus können allgemeine Informationen zu Pass- und Visumserfordernissen, zu gesundheitspolizeilichen Formalitäten sowie zu Devisen- und Zollvorschriften von Reisenden mit österreichischer Staatsbürgerschaft durch Auswahl des gewünschten Bestimmungslandes unter <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - bzw. von EU-Bürgern von ihren jeweiligen Vertretungsbehörden - eingeholt werden. Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass (z.B. nicht abgelaufen, nicht als gestohlen oder verloren gemeldet etc.) erforderlich ist, für dessen Gültigkeit der Reisende selbst verantwortlich ist. Der Reisende ist für die Einhaltung der ihm mitgeteilten gesundheitspolizeilichen Formalitäten selbst verantwortlich. Für die Erlangung eines notwendigen Visums ist der Reisende, sofern sich nicht der Reiseveranstalter oder Reisevermittler bereit erklärt hat, die Besorgung eines solchen zu übernehmen, selbst verantwortlich.
- 2.5. Besondere Wünsche des Reisenden im Sinne von Kundenwünschen (z.B. Meerblick), sind grundsätzlich unverbindlich und lösen keinen Rechtsanspruch aus, solange diese Wünsche nicht vom Reiseveranstalter im Sinne einer Vorgabe des Reisenden gemäß § 6 Abs 2 Z 1 PRG bestätigt worden sind. Erfolgt eine Bestätigung, liegt eine verbindliche Leistungszusage vor.

Die Aufnahme von Kundenwünschen durch den Reiseveranstalter stellt lediglich eine Verwendungszusage dar, diese an den konkreten Leistungsträger weiterzuleiten bzw. ihre Erfüllbarkeit abzuklären und ist keine rechtlich verbindliche Zusage, solange sie nicht vom Reiseveranstalter bestätigt wurde.

- 2.6. Bucht der Reisende nicht direkt beim Reiseveranstalter (z.B. durch Besuch in der Filiale, Anfrage per Telefon oder Mail etc.), sondern über einen Reisevermittler gelten für diesen die Bestimmungen gemäß Punkt 2. dieser AGB.

3. Befugnisse des Reisevermittlers und vor Ort gebuchte Leistungen

- 3.1. Reisevermittler sind vom Reiseveranstalter nicht ermächtigt, abweichende Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrags abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen vom Reiseveranstalter hinausgehen oder im Widerspruch zum Reiseangebot stehen. Reisekataloge und Internetausschreibungen, die nicht vom Reiseveranstalter herausgegeben wurden, sind für den Reiseveranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung zwischen Reiseveranstalter und Reisendem zum Gegenstand des Reiseangebots oder zum Inhalt der Leistungspflicht des Reiseveranstalters gemacht wurden.

- 3.2. Bei Dritten vom Reiseveranstalter verschiedenen bzw. dem Reiseveranstalter nicht zurechenbaren Leistungsträgern gebuchte Leistungen vor Ort sind für den Reiseveranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich und werden diesem nicht zugerechnet, sofern diese Leistungen nicht ausdrücklich vom Reiseveranstalter bestätigt/autorisiert wurden (vgl. auch 20.6.).

4. Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht des Reisenden

- 4.1. Der Reisende hat dem Reiseveranstalter – gegebenenfalls unter Zuhilfenahme eines Reisevermittlers, wenn über einen solchen gebucht wurde - alle für die Pauschalreise erforderlichen und relevanten personenbezogenen (z.B. Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit etc.) und sachbezogenen Informationen (z.B. geplante Einfuhr/Mitnahme von Medikamenten, Prothesen, Tieren etc.) rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Reiseveranstalter über alle in seiner Person oder der von Mitreisenden gelegenen Umstände (z.B. Allergien, Nahrungsmittelunverträglichkeit, keine Reiseerfahrung etc.) und über seine bzw. die besonderen Bedürfnisse seiner Mitreisenden, insbesondere über eine vorliegende eingeschränkte Mobilität bzw. den Gesundheitszustand und sonstige Einschränkungen, welche für die Erstellung von Reiseangeboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung einer Pauschalreise mit den zu vereinbarenden Leistungen von Relevanz sein können (z.B. bei Wanderreisen etc.), wenn erforderlich unter Beibringung eines vollständigen qualifizierten Nachweises (z.B. ärztliches Attest), in Kenntnis zu setzen.

- 4.2. Dem Reisenden wird empfohlen, bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität oder anderen Einschränkungen bzw. besonderen Bedürfnissen im Sinne des Punkt 4.1. (z.B. Erfordernis spezieller Medikation, regelmäßiger medizinischer Behandlungen etc.), die geeignet erscheinen, die Reisedurchführung zu beeinträchtigen, vor Buchung mit einem Arzt abzuklären, ob die notwendige Reisefähigkeit gegeben ist.

- 4.3. Kommt es erst im Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Antritt der Pauschalreise zu einer Einschränkung der Mobilität des Reisenden oder ergeben sich in diesem Zeitraum sonstige Einschränkungen im Sinne des 4.1. hat der Reisende dem Reiseveranstalter dies unverzüglich – wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird - mitzuteilen, damit dieser entscheiden kann, ob der Reisende weiterhin ohne Gefährdung der eigenen Person oder der Mitreisenden an der Pauschalreise teilnehmen kann, oder ob er zum Ausschluss des Reisenden und Vertragsrücktritt berechtigt ist. Kommt der Reisende seiner Aufklärungspflicht nicht vollständig bzw. rechtzeitig nach und erklärt der Reiseveranstalter den Vertragsrücktritt, steht dem Reiseveranstalter ein Anspruch auf Entschädigung gemäß den Entschädigungspauschalen zu.

- 4.4. Der Reisende, der für sich oder Dritte (Mitreisende) eine Buchung vornimmt, gilt als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter (z.B. Entrichtung des Entgelts; nur der Auftraggeber ist berechtigt den Rücktritt vom Vertrag zu erklären etc.) (vgl. I.2.).

- 4.5. Der Reisende ist verpflichtet, sämtliche durch den Reiseveranstalter übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine, Vouchers) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben/Daten und auf allfällige Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) sowie Unvollständigkeiten

zu überprüfen und im Fall von Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten diese dem Reiseveranstalter unverzüglich zur Berichtigung – wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird - mitzuteilen. Einen allenfalls dadurch entstehenden Mehraufwand, wenn dieser Mehraufwand auf falschen oder unrichtigen Angaben des Reisenden beruht, hat der Reisende zu tragen, wobei die Gebühr mindestens EUR 18,- beträgt.

- 4.6. Der Reiseveranstalter trägt im Fall der Unmöglichkeit der vertraglich vereinbarten Rückbeförderung des Reisenden aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände die Kosten für die notwendige Unterbringung für höchstens drei Nächste. Dies gilt nicht für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (gemäß Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) und deren Mitreisende, für schwangere Reisende, für unbegleitete minderjährige Reisende und für Reisende, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern die genannten Personen ihre besonderen Bedürfnisse, die bei Buchung noch nicht bestanden haben oder ihnen noch nicht bekannt sein mussten, dem Reiseveranstalter 48 Stunden vor Reisebeginn mitteilen.

- 4.7. Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unverzüglich und vollständig, inklusive konkreter Bezeichnung der Vertragswidrigkeit/des Mangels, zu melden, damit der Reiseveranstalter in die Lage versetzt werden kann, die Vertragswidrigkeit – sofern dies je nach Einzelfall möglich oder tunlich ist – unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände (z.B. Zeitverschiebung, Unmöglichkeit der Kontaktaufnahme bei Expeditionsreise, Vorliegen einer Alternative bzw. einer Austausch-/Verbesserungsmöglichkeit etc.) und des allenfalls damit einhergehenden Aufwandes (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel ausfindig machen etc.), vor Ort zu beheben. Der Reisende hat Vertragswidrigkeiten dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, direkt dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu melden. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei insbesondere aus Beweisgründen der Schriftform zu bedienen. Im Falle des Unterlassens der Meldung einer Vertragswidrigkeit hat dies, wenn Abhilfe vor Ort möglich und eine Meldung auch zumutbar gewesen wäre, Auswirkungen auf allfällige gewährleistungsrechtliche Ansprüche des Reisenden. Das Unterlassen der Meldung kann gemäß § 12 Abs 2 PRG hinsichtlich schadenersatzrechtlicher Ansprüche auch als Mitverschulden (§ 1304 ABGB) angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reiseveranstalters.

- 4.8. Der Reisende ist verpflichtet, den im Rahmen des getroffenen Pauschalreisevertrages vereinbarten Reisepreis gemäß den Zahlungsbestimmungen fristgerecht und vollständig zu bezahlen. Im Fall der nicht fristgerechten oder nicht vollständigen Anzahlung oder Restzahlung behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung unter Setzung einer Nachfrist vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und unabhängig von der anfallenden Entschädigungspauschale einen allenfalls darüber hinausgehenden Schadenersatz anzusprechen.

- 4.9. Der Reisende hat im Fall der Geltendmachung und des Erhalts von Zahlungen aus Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüchen im Sinne des § 12 Abs 5 PRG (z.B. Ausgleichszahlung gemäß Art 7 FluggastrechteVO) oder im Falle des Erhalts sonstiger Auszahlungen und Leistungen von Leistungsträgern oder von Dritten, die auf Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüche des Reisenden gegen den Reiseveranstalter anzurechnen sind (z.B. Auszahlungen des Hotels), den Reisevermittler oder Reiseveranstalter von diesem Umstand vollständig und wahrheitsgemäß in Kenntnis zu setzen.

- 4.10. Den Reisenden trifft bei Auftreten von Vertragswidrigkeiten grundsätzlich eine Schadensminderungspflicht (§ 1304 ABGB).

5. Versicherung

- 5.1. Grundsätzlich ist bei Urlaubsreisen zu beachten, dass keine wertvollen Gegenstände, wichtige Dokumente etc. mitgenommen werden sollten. Bei wichtigen Dokumenten wird die Anfertigung und Verwendung von Kopien – soweit deren Gebrauch erlaubt ist - empfohlen. Der Diebstahl von Wertgegenständen kann nicht ausgeschlossen werden und ist vom Reisenden grundsätzlich selbst, als Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos, zu tragen.

- 5.2. Es wird empfohlen, eine Versicherung (Reiserücktrittsversicherung, Reiseabbruchversicherung, Reisegepäckversicherung, Reisehaftpflichtversicherung, Auslandsreisekrankenversicherung, Verspätungsschutz, Personenschutz etc.), welche ausreichende Deckung ab dem Datum des Pauschalreisevertrages bis zum Ende der Pauschalreise gewährleistet, abzuschließen. Nähere Informationen zu Versicherungen kann der Reisende im Katalog des Reiseveranstalters oder auf dessen Website nachlesen.

6. Buchung/Vertragsabschluss/Anzahlung

- 6.1. Der Pauschalreisevertrag kommt zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht und der Reisende das Anbot des Reiseveranstalters annimmt. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Reiseveranstalter und für den Reisenden.
- 6.2. Der Reisende hat – sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird – innerhalb von 14 Tagen nach Zugang des Pauschalreisevertrages, frühestens jedoch 11 Monate vor dem Ende der Pauschalreise, eine Anzahlung von 20% des Reisepreises auf das im Pauschalreisevertrag genannte Konto (oder auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto) zu überweisen.
- 6.3. Erfolgt ein Vertragsschluss innerhalb von 20 Tagen vor Abreise, ist der gesamte Reisepreis bei Zugang des Pauschalreisevertrages auf das dort genannte Konto (oder auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto) sofort zu überweisen.
- 6.4. Kommt der Reisende seinen Zahlungsverpflichtungen gemäß 6.2. oder 6.3. nicht nach, behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadenersatz entsprechend den Entschädigungspauschalen zu verlangen.

7. Personen mit eingeschränkter Mobilität

- 7.1. Ob eine Pauschalreise für Personen mit eingeschränkter Mobilität konkret geeignet ist, ist im Einzelfall unter Berücksichtigung der Art und des Ausmaßes der eingeschränkten Mobilität, des Charakters der Pauschalreise (z.B. Abenteuerreise, Studienreise, Städtetrip etc.), des Bestimmungslandes/Bestimmungsortes, der Transportmittel (z.B. Bus, Flugzeug, Schiff etc.), sowie der Unterkunft (z.B. Hotel, Almhütte, Zelt etc.) abzuklären. Personen mit eingeschränkter Mobilität haben deshalb beim Reiseveranstalter nachzufragen, ob die gewünschte Pauschalreise im konkreten Fall für sie geeignet ist. Die Eignung einer Pauschalreise im konkreten Fall für Personen mit eingeschränkter Mobilität, bedeutet nicht, dass sämtliche im Pauschalreisevertrag enthaltene Leistungen uneingeschränkt von der Person mit eingeschränkter Mobilität in Anspruch genommen werden können (so kann z.B. eine Hotelanlage über geeignete Zimmer und andere Bereiche für Personen mit eingeschränkter Mobilität verfügen. Dies bedeutet aber nicht, dass die gesamte Anlage (z.B. Benützung des Pools etc.) für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist).
- 7.2. Der Reiseveranstalter kann die Buchung einer Pauschalreise durch eine Person mit eingeschränkter Mobilität ablehnen, sofern der Reiseveranstalter und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotel, Airline, Reederei etc.) nach einer sorgfältigen Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des Reisenden zu dem Schluss kommen, dass dieser nicht sicher und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsbestimmungen befördert/untergebracht werden kann oder zur Auffassung gelangen, dass die konkrete Pauschalreise für den Reisenden nicht geeignet ist.
- 7.3. Der Reiseveranstalter und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Airline, Hotel, Reederei etc.) behält sich das Recht vor, die Beförderung/Unterbringung eines Reisenden abzulehnen, der es verabsäumt hat, den Reiseveranstalter gemäß 4.1. und/oder 4.3. der AGB ausreichend über seine eingeschränkte Mobilität und/oder besonderen Bedürfnisse zu benachrichtigen, um dadurch den Reiseveranstalter und/oder den Erfüllungsgehilfen in die Lage zu versetzen, die Möglichkeit der sicheren und organisatorisch praktikablen Beförderung/Unterbringung zu beurteilen.
- 7.4. Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, Reisenden, die der Meinung des Reiseveranstalters und/oder eines der Erfüllungsgehilfen (z.B. Airline, Hotel, Reederei etc.) nach nicht reisefähig sind oder nicht für die Pauschalreise aufgrund des Reiseverlaufs, der Reisedestination etc. geeignet sind oder eine Gefahr für sich oder andere während der Pauschalreise darstellen, die Teilnahme an der Pauschalreise aus Sicherheitsgründen zu verweigern.

8. Pauschalreisevertrag

- 8.1. Der Reisende erhält bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email). Wird der Pauschalreisevertrag in gleichzeitiger Anwesenheit der Vertragsparteien geschlossen, hat der Reisende Anspruch auf eine Papierfassung. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen im Sinne des § 3 Z 1 FAGG stimmt

der Reisenden zu, die Ausfertigung oder Bestätigung des Pauschalreisevertrages alternativ auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. Email) zur Verfügung gestellt zu bekommen.

- 8.2. Dem Reisenden werden an der zuletzt von ihm bekanntgegebenen Zustell-/Kontaktadresse rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise, sofern nichts anderes vereinbart wurde, die Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten, Informationen zu den geplanten voraussichtlichen Abreisezeiten und gegebenenfalls zu planmäßigen Zwischenstationen, Anschlussverbindungen und Ankunftszeiten zur Verfügung gestellt. Sollten die soeben genannten Dokumente/Unterlagen Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten im Sinne von 4.5. aufweisen, hat der Reisende den Reisevermittler oder Reiseveranstalter zu kontaktieren (vgl. 4.5.).

9. Ersatzperson

- 9.1. Der Reisende hat gemäß § 7 PRG das Recht, den Pauschalreisevertrag auf eine andere Person, die sämtliche Vertragsbedingungen erfüllt und auch für die Pauschalreise geeignet ist (Kriterien können z.B. das Geschlecht, das (Nicht) Vorliegen einer Schwangerschaft, der Gesundheitszustand, erforderliche Impfungen/ausreichender Impfschutz, besondere Kenntnisse und Fähigkeiten, Visa, gültige Einreisedokumente, das Nichtbestehen eines Einreiseverbotes etc. sein) zu übertragen. Erfüllt die andere Person nicht alle Vertragsbedingungen oder ist sie nicht für die Pauschalreise geeignet, kann der Reiseveranstalter der Übertragung des Vertrages widersprechen. Der Reiseveranstalter ist innerhalb einer angemessenen Frist von 14 Tagen, spätestens jedoch sieben Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) über die Übertragung des Vertrages in Kenntnis zu setzen. Für die Übertragung des Pauschalreisevertrages ist eine Mindestmanipulationsgebühr von EUR 18,- zu entrichten, sofern nicht darüber hinaus Mehrkosten entstehen. Der Reisende, der den Pauschalreisevertrag überträgt, und die Person, die in den Vertrag eintritt, haften dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die Mindestmanipulationsgebühr, sowie für allenfalls darüber hinaus entstehende Mehrkosten.
- 9.2. Viele Fluggesellschaften oder andere Beförderer oder Dienstleister behandeln Änderungen des Reisedatums oder des Namens des Reisenden als Stornierungen und berechnen diese entsprechend. Entstehen dabei Mehrkosten, werden diese dem Reisenden in Rechnung gestellt (analog § 7 Abs 2 PRG).

10. Preisänderungen vor Reisebeginn

- 10.1. Der Reiseveranstalter behält sich im Pauschalreisevertrag das Recht vor, nach Abschluss des Pauschalreisevertrages bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise Preisänderungen vorzunehmen. Der Reiseveranstalter wird den Reisenden an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise über die Preiserhöhung (inklusive Berechnung) unter Angabe der Gründe in Kenntnis setzen.
- 10.2. Bei Änderung folgender Kosten nach Vertragsschluss sind Preisänderungen zulässig:
 - 1) Kosten für die Personenbeförderung infolge der Kosten für Treibstoff oder andere Energiequellen;
 - 2) Höhe der Steuern und Abgaben, die für die vertraglich vereinbarten Reiseleistungen zu entrichten sind, wie z.B. Aufenthaltsgebühren, Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen, entsprechende Gebühren auf Flughäfen sowie Gebühren für Dienstleistungen in Häfen oder Flughäfen;
 - 3) die für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse.

Preisänderungen können Preiserhöhungen oder Preissenkungen zur Folge haben.

Bezüglich 1) entspricht jede Änderung des Reisepreises dem vom Leistungsträger für Schiff, Bus, Bahn oder Flug zusätzlich berechneten Betrag. Bei einer Preiserhöhung, welche vom Beförderungsunternehmen dem Reiseveranstalter nach Vertragsabschluss mit dem Reisenden pro Sitzplatz in Rechnung gestellt wird, kann der Reiseveranstalter diese Zusatzkosten an den Kunden weiterverrechnen. Wird somit dem Reiseveranstalter vom Beförderungsunternehmen ein fixer Betrag pro Sitzplatz als Preiserhöhung verrechnet, kann der Reiseveranstalter diesen erhöhten Betrag an jeden einzelnen Kunden weiter verrechnen. Wird seitens des Beförderungsunternehmens die Preiserhöhung für das gesamte

Beförderungsmittel in Rechnung gestellt, so können diese zusätzlichen Kosten durch die Zahl der Plätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt, und der sich so für den Einzelplatzergabende Erhöhungsbetrag vom Reisenden verlangt werden.

Bezüglich 2) entspricht jede Änderung des Reisepreises dem vollen Betrag der Gebühren, bezüglich 3) entspricht jede Änderung des Reisepreises der Veränderung der Wechselkurse.

Im Fall von Preissenkungen wird dem Reisenden der Betrag der Preissenkung erstattet. Von diesem Betrag kann der Reiseveranstalter aber tatsächliche Verwaltungsausgaben abziehen. Auf Verlangen des Reisenden belegt der Reiseveranstalter diese Verwaltungsausgaben.

- 10.3. Bei einer Erhöhung von mehr als 8 % des Reisepreises (iSd § 8 PRG) kommt 11.4. zur Anwendung. Der Reisende hat die Wahl, die Erhöhung als Vertragsänderung anzunehmen, der Teilnahme an einer Ersatzreise – sofern diese angeboten wird - zuzustimmen oder vom Vertrag zurückzutreten, ohne zur Zahlung einer Entschädigungspauschale verpflichtet zu sein. Bereits geleistete Versicherungsprämien können dem Reisenden nicht zurückerstattet werden.

11. Änderungen der Leistung vor Reisebeginn

- 11.1. Der Reiseveranstalter darf vor Reisebeginn unerhebliche Leistungsänderungen vornehmen, sofern er sich dieses Recht im Vertrag vorbehalten hat. Der Reiseveranstalter bzw. der Reisevermittler, wenn die Pauschalreise über einen solchen gebucht wurde, informiert den Reisenden klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse über die Änderungen.
- 11.2. Unerheblichen Änderung sind – wobei dies jeweils im Einzelfall zu prüfen ist - geringfügige, sachlich gerechtfertigte Änderungen, die den Charakter und/oder die Dauer und/oder den Leistungsinhalt und/oder die Qualität der gebuchten Pauschalreise nicht wesentlich verändern.
- 11.3. Bei erheblichen Änderungen kann es sich um eine erhebliche Verringerung der Qualität oder des Wertes von Reiseleistungen, zu der der Reiseveranstalter gezwungen ist, handeln, wenn die Änderungen wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen betreffen und/oder Einfluss auf die Pauschalreise und/oder Reiseabwicklung entfalten. Ob eine Änderung bzw. Verringerung der Qualität oder des Werts von Reiseleistungen erheblich ist, muss im Einzelfall unter Rücksichtnahme auf die Art, die Dauer, den Zweck und Preis der Pauschalreise sowie unter Rücksichtnahme auf die Intensität und Dauer sowie Ursächlichkeit der Änderung und allenfalls auf die Vorwerfbarkeit der Umstände, die zur Änderung geführt haben, beurteilt werden.
- 11.4. Ist der Reiseveranstalter gemäß § 9 Abs 2 PRG zu erheblichen Änderungen im oben angeführten Sinn jener wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, die den Charakter und Zweck der Pauschalreise ausmachen (vgl § 4 Abs I Z I PRG), gezwungen oder kann er Vorgaben des Reisenden, die vom Reiseveranstalter ausdrücklich bestätigt wurden nicht erfüllen oder erhöht er den Gesamtpreis der Pauschalreise entsprechend den Bestimmungen des § 8 PRG, um mehr als 8 %, kann der Reisende

- innerhalb einer vom Reiseveranstalter festgelegten angemessenen Frist, den vorgeschlagenen Änderungen zustimmen, oder
- der Teilnahme an einer Ersatzreise zustimmen, sofern diese vom Reiseveranstalter angeboten wird, oder
- vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten.

Der Reiseveranstalter wird daher den Reisenden in den oben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) informieren:

- die Änderungen der Reiseleistungen sowie gegebenenfalls deren Auswirkungen auf den Preis der Pauschalreise
- die angemessene Frist, innerhalb derer der Reisende den Reiseveranstalter über seine Entscheidung in Kenntnis zu setzen hat, sowie die Rechtswirkung der Nichtabgabe einer Erklärung innerhalb der angemessenen Frist,
- gegebenenfalls die als Ersatz angebotene Pauschalreise und deren Preis.

Dem Reisenden wird empfohlen, sich bei seiner Erklärung der Schriftform zu bedienen. Gibt der Reisende innerhalb der Frist keine Erklärung ab, so gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen.

12. Reiseroute/Änderungen

- 12.1. Aufgrund von beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Umwelt- und Wittereinflüssen (z.B. Regen, Wind, Lawinen, Muren etc.), Naturkatastrophen (z.B. Erdbeben, Überflutungen, Hurrikans etc.), Grenzsperrern, staatlichen Anordnungen, Staus, Flugzeitenänderungen, Terroranschlägen, Stromausfällen, kurzfristig geänderten Öffnungszeiten usw. kann von der beworbenen bzw. vertraglich vereinbarten Route abgewichen werden, Stationen der Rundreise verschoben oder vorgezogen werden, geplante Besichtigungen ausgelassen oder geändert werden. In diesen Fällen bemüht sich der Reiseveranstalter gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen.

13. Gewährleistung

- 13.1. Liegt eine Vertragswidrigkeit vor, weil eine vereinbarte Reiseleistung nicht oder mangelhaft (=vertragswidrig) erbracht wurde, behebt der Reiseveranstalter die Vertragswidrigkeit, sofern der Reisende oder seine Mitreisenden (z.B. Familienmitglieder) diese nicht selbst herbeiführt und/oder seine Mitwirkungspflichten nicht verletzt und/oder die Behebung nicht durch den Reisenden vereitelt wird und/oder die Behebung nicht unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre. Der Reisende hat dem Reiseveranstalter eine angemessene Frist für die Behebung der Vertragswidrigkeit zu setzen, wobei die Angemessenheit der Frist jeweils im Einzelfall, ausgehend von Art/Zweck/Dauer der Pauschalreise, der angezeigten Vertragswidrigkeit, dem Zeitpunkt der Meldung (z.B. spätabends etc.), sowie den erforderlichen Zeitressourcen, die für Ersatzbeschaffung z.B. eines Objektes (Umzug etc.) notwendig sind, zu beurteilen ist. Eine Fristsetzung hat gegenüber dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, gegenüber dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu erfolgen.
- 13.2. Unterlässt es der Reisende seiner Mitteilungspflicht gemäß Punkt 4.7. oder seinen Mitwirkungspflichten nachzukommen (z.B. sich ein vom Reiseveranstalter angebotenes Ersatzzimmer/-kabine anzusehen oder seine Koffer für einen Zimmer-/Kabinenwechsel zu packen etc.) oder setzt er dem Reiseveranstalter eine unangemessene kurze Frist zur Behebung der Vertragswidrigkeit oder unterstützt er den Reiseveranstalter im Rahmen des zumutbaren bei der Behebung der Vertragswidrigkeit nicht oder verweigert er rechtsgrundlos, die vom Reiseveranstalter zur Behebung der Vertragswidrigkeit angebotenen Ersatzleistungen, hat der Reisende die nachteiligen Rechtsfolgen (vgl Punkt 4.7.) zu tragen.
- 13.3. Behebt der Reiseveranstalter innerhalb der angemessenen Frist die Vertragswidrigkeit nicht, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und vom Reiseveranstalter den Ersatz für die dafür erforderlichen Ausgaben verlangen (vgl § 11 Abs 4 PRG). Es gilt der Grundsatz der Schadenminderungspflicht, dh. der entstandene Schaden (z.B. Kosten für Ersatzvornahme) ist möglichst gering zu halten, wobei von Dauer, Wert und Zweck der Reise auszugehen ist. Darüber hinaus ist von einer objektiven Betrachtungsweise der Vertragswidrigkeit auszugehen.
- 13.4. Kann ein erheblicher Teil der vereinbarten Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, so bietet der Reiseveranstalter dem Reisenden ohne Mehrkosten, sofern dies aufgrund der Umstände und Verhältnisse (vor Ort) möglich ist (Unmöglichkeit z.B. wenn nur ein Hotel in der gebuchten Kategorie vorhanden ist), angemessene andere Vorkehrungen (Ersatzleistung) zur Fortsetzung der Pauschalreise an, die, sofern möglich, den vertraglich vereinbarten Leistungen qualitativ gleichwertig oder höherwertig sind; Gleiches gilt auch dann, wenn der Reisende nicht vertragsgemäß an den Ort der Abreise zurückbefördert wird. Haben die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen unter Umständen eine gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen geringere Qualität der Pauschalreise zur Folge (z.B. Halbpension an Stelle von All-inclusive), so gewährt der Reiseveranstalter dem Reisenden eine angemessene Preisminderung. Der Reisende kann die vorgeschlagenen anderen Vorkehrungen nur dann ablehnen, wenn diese nicht mit den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar sind oder die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen nicht gleichwertig/vergleichbar sind und/oder die angebotene Preisminderung nicht ausreichend ist.
- 13.5. Hat die Vertragswidrigkeit erhebliche Auswirkungen im Sinne von Punkt 11.3. auf die Durchführung der Pauschalreise und behebt der Reiseveranstalter die Vertragswidrigkeit innerhalb einer vom Reisenden gesetzten, die Umstände und Vertragswidrigkeiten berücksichtigenden angemessenen Frist (vgl 13.1.) nicht, so kann der Reisende, sofern ihm die Fortsetzung der Pauschalreise ausgehend von der Maßfigur eines durchschnittlichen Reisenden nicht zumutbar ist, ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten und gegebenenfalls

gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG erheben. Tritt der Reisende vom Pauschalreisevertrag zurück sollte er sich bewusst sein, dass damit ein gewisses Risiko verbunden ist, da sowohl die Erheblichkeit der Auswirkungen von Vertragswidrigkeiten als auch die Zumutbarkeit der Fortsetzung der Reise im subjektiven Einzelfall (von einem Richter) zu beurteilen sind und das Ergebnis dieser Beurteilung von der Wahrnehmung des Reisenden abweichen kann. Können keine anderen Vorkehrungen nach Punkt 13.4. angeboten werden oder lehnt der Reisende die angebotenen anderen Vorkehrungen nach Punkt 13.4. ab, stehen dem Reisenden bei vorliegender Vertragswidrigkeit gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG auch ohne Beendigung des Pauschalreisevertrags zu. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen nicht gleichwertig/vergleichbar sind und/oder die angebotene Preisminderung nicht ausreichend ist. Ist die Beförderung von Personen Bestandteil der Pauschalreise, so sorgt der Reiseveranstalter in den in diesem Absatz genannten Fällen außerdem für die unverzügliche Rückbeförderung des Reisenden mit einem gleichwertigen Beförderungsdienst ohne Mehrkosten für den Reisenden.

14. Rücktritt des Reisenden ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale

- 14.1. Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise – ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale – in folgenden Fällen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten:
 - 14.1.1. Wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe, wobei dies im Einzelfall unter Berücksichtigung des Vertragsinhalts und der Ausstrahlung des relevanten Umstands, welcher die Gefahr mit sich bringt, zu beurteilen ist, unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich im Sinne des 11.3. beeinträchtigen. Tritt der Reisende in diesen Fällen vom Vertrag zurück, hat er Anspruch auf die volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen, nicht aber auf eine zusätzliche Entschädigung (vgl § 10 Abs 2 PRG).
 - 14.1.2. In den Fällen des Punktes 11.4.: Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter – wobei aus Gründen der Beweisbarkeit Schriftform empfohlen wird - zu erklären.
- 14.2. Der Reisende kann nach Beginn der Pauschalreise in den Fällen des Punktes 13.5. – ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale – vom Pauschalreisevertrag zurücktreten.

15. Rücktritt des Reisenden unter Entrichtung einer Entschädigungspauschale

- 15.1. Der Reisende ist jederzeit berechtigt, gegen Entrichtung einer Entschädigungspauschale (Stornogebühr), vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter – wobei aus Gründen der Beweisbarkeit Schriftform empfohlen wird - zu erklären. Wenn die Pauschalreise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch gegenüber diesem erklärt werden. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) zu erklären.
- 15.2. Die Entschädigungspauschale steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistungen. Im Falle der Unangemessenheit der Entschädigungspauschale kann diese vom Gericht gemäßigt werden.
- 15.3. Folgende Entschädigungspauschalen pro Person gelten allgemein:

Bis 90. Tag vor Reiseantritt	20%
ab 89. bis 60. Tag vor Reiseantritt	35%
ab 59. bis 40. Tag vor Reiseantritt	50%
ab 39. bis 16. Tag vor Reiseantritt	75%
ab dem 15. Tag vor Reiseantritt	90% des Reisepreises.
- 15.4. ACHTUNG: Entschädigungspauschalen für bestimmte Reisen können sich nach den Bedingungen der jeweiligen Leistungsträger orientieren. Gesonderte Stornobedingungen werden im Reisevertrag angeführt. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

16. No-show

- 16.1. No-show liegt vor, wenn der Reisende der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm zurechenbaren Handlung oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Reisende die verbleibenden Reiseleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er 90 Prozent des Reisepreises zu bezahlen. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

17. Rücktritt des Reiseveranstalters vor Beginn der Reise

- 17.1. Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und seine Rücktrittserklärung dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/Kontaktadresse unverzüglich, spätestens vor Beginn der Pauschalreise zugeht (vgl § 10 Abs 3 lit b PRG).
- 17.2. Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben und die Rücktrittserklärung des Reiseveranstalters dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/ Kontaktadresse innerhalb der im Vertrag festgelegten Frist, spätestens jedoch:
 - a) 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von mehr als sechs Tagen,
 - b) sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen zwischen zwei und sechs Tagen,
 - c) 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern,
 zugeht (vgl § 10 Abs 3 lit a PRG).
- 17.3. Tritt der Reiseveranstalter gemäß 17.1. oder 17.2. vom Pauschalreisevertrag zurück, erstattet er dem Reisenden den Reisepreis, er hat jedoch keine zusätzliche Entschädigung zu leisten.

18. Rücktritt des Reiseveranstalters nach Beginn der Pauschalreise

- 18.1. Der Reiseveranstalter wird von der Vertragserfüllung ohne Verpflichtung zur Rückerstattung des Reisepreises befreit, wenn der Reisende die Durchführung der Pauschalreise durch grob ungebührliches Verhalten (wie z.B. Alkohol, Drogen, Nichteinhalten eines Rauchverbotes, Missachten bestimmter Bekleidungsvorschriften z.B. beim Besuch religiöser Stätten oder bei der Einnahme von Mahlzeiten, strafbares Verhalten, störendes Verhalten gegenüber Mitreisenden, Nichteinhalten der Vorgaben des Reiseleiters wie z.B. regelmäßiges Zuspätkommen etc.), ungeachtet einer Abmahnung stört, sodass der Reiseablauf oder Mitreisende gestört und in einem Ausmaß behindert werden, dass geeignet ist, die Urlaubserholung Dritter oder Mitreisender zu beeinträchtigen oder den Reisezweck zu vereiteln. In einem solchen Fall ist der Reisende dem Reiseveranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

19. Allgemeines Lebensrisiko des Reisenden

- 19.1. Eine Pauschalreise bringt in der Regel eine Veränderung der gewohnten Umgebung mit sich. Eine damit einhergehende Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit), Stress, Übelkeit (z.B. aufgrund klimatischer Veränderungen), Müdigkeit (z.B. aufgrund eines feucht-schwülen Klimas), Verdauungsprobleme (z.B. aufgrund ungewohnter Gewürze, Speisen etc.) und/oder eine Verwirklichung eines allenfalls mit der Reise verbundenen Risikos wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Ohrenschmerzen bei Tauchreisen, Höhenkrankheit bei Reisen in große Höhe, Seekrankheit bei Kreuzfahrten und vieles mehr, fallen in die Sphäre des Reisenden und sind dem Reiseveranstalter nicht zuzurechnen.
- 19.2. Nimmt der Reisende Leistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, aus den oben genannten Gründen nicht in Anspruch oder erklärt er aus einem solchen Grund den Vertragsrücktritt, ist er nicht berechtigt, gewährleistungsrechtliche Ansprüche oder Rückforderungen von nicht in Anspruch genommenen Teilen von Reiseleistungen geltend zu machen.

20. Haftung

- 20.1. Verletzen der Reiseveranstalter oder ihm zurechenbare Leistungsträger schuldhaft die dem Reiseveranstalter aus dem Vertragsverhältnis mit dem Reisenden obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Reisenden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.
- 20.2. Der Reiseveranstalter haftet nicht für Personen-, Sach- und Vermögensschäden des Reisenden die im Zusammenhang mit gebuchten Leistungen entstehen, sofern sie
 - 20.2.1. eine Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden oder eines allenfalls mit der Pauschalreise verbundenen allgemeinen Risikos, welches in die Sphäre des Reisenden fällt, darstellen (vgl. 19.)
 - 20.2.2. dem Verschulden des Reisenden zuzurechnen sind;
 - 20.2.3. einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Erbringung der vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen nicht beteiligt ist, und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war; oder
 - 20.2.4. auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind.
- 20.3. Für Sach- und Vermögensschäden des Reisenden die auf unvorhersehbare und / oder unvermeidbare Umstände, mit denen der Reiseveranstalter nicht rechnen musste, zurückzuführen sind, sowie für entschuldbare Fehlleistungen bis hin zur Fahrlässigkeit, wird die Haftung ausgehend von Art 13 der Richtlinie (EU) 2015/2302 (Pauschalreise-Richtlinie) in Entsprechung des § 6 Abs 1 Z. 9 KschG auf das Dreifache des Reisepreises beschränkt.
- 20.4. Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Reiseveranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge der Verwirklichung der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Pauschalreise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.
- 20.5. Der Reisende hat Gesetzen und Vorschriften, Anweisungen und Anordnungen des Personals vor Ort, sowie Geboten und Verboten (z.B. Badeverbot, Tauchverbot etc.) Folge zu leisten. Bei Nichtbefolgen durch den Reisenden haftet der Reiseveranstalter nicht für allenfalls daraus entstehende Personen- und Sachschäden des Reisenden oder Personen- und Sachschäden Dritter.
- 20.6. Der Reiseveranstalter haftet nicht für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihm zugesagt worden ist bzw. welche vom Reisenden nach Reiseantritt selbst vor Ort bei Dritten bzw. dem Reiseveranstalter nicht zurechenbaren Leistungsträgern zusätzlich gebucht worden ist.
- 20.7. Dem Reisenden wird empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren bzw. zu versichern (vgl. 5.1.). Bei Schiffsreisen sind – soweit an Bord die Möglichkeit besteht – Geld oder andere Wertsachen in ordnungsgemäß verschlossenen Safes in der Kabine und/oder bei den vom Kapitän autorisierten Bediensteten oder Beauftragten zu hinterlegen.
- 20.8. Soweit das Montrealer Übereinkommen über die Beförderung im internationalen Luftverkehr 2001, das Athener Protokoll 2002 zum Athener Übereinkommen über die Beförderung auf See 1974 oder das Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr 1980 idF 1999 den Umfang des Schadenersatzes oder die Bedingungen, unter denen ein Erbringer einer vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistung Schadenersatz zu leisten hat, einschränken, gelten diese Einschränkungen auch für den Reiseveranstalter (vgl. § 12 Abs 4 PRG).

21. Geltendmachung von Ansprüchen

- 21.1. Um die Geltendmachung und Verifizierung von behaupteten Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Reisenden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugenaussagen zu sichern.
- 21.2. Gewährleistungsansprüche können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.
- 21.3. Es empfiehlt sich, im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Pauschalreise vollständig und konkret bezeichnet direkt beim Reiseveranstalter oder im Wege des Reisevermittlers geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

22. Zustellung - elektronischer Schriftverkehr

- 22.1. Als Zustell-/ Kontaktadresse des Reisenden gilt die dem Reiseveranstalter zuletzt bekannt gegebene Adresse (z.B. Email-Adresse). Änderungen sind vom Reisenden unverzüglich bekanntzugeben. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei der Schriftform zu bedienen.

23. Auskunftserteilung an Dritte

- 23.1. Auskünfte über die Namen der Reisteilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht und der Berechtigte wird bei Buchung bekannt gegeben. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Reisenden. Es wird daher den Reisenden empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsschrift bekanntzugeben.

Stand: Juli 2020

Hinweise zum Datenschutz im Rahmen einer Reisebuchung oder sonstiger Dienstleistungen

Verantwortlich für die Datenerhebung

Poppe Reisen GmbH & Co. KG
Wilhelm-Theodor-Römheld-Str. 14
55130 Mainz
Deutschland
Tel.: 06131 270 66-0
E-Mail: info@poppe-reisen.de
Website: www.poppe-reisen.de

Die Datenschutzbeauftragte des Verantwortlichen ist:
Anja Junker
Tel.: 06131 270 66-32
E-Mail: datenschutz@poppe-reisen.de

Erhobene Daten / Zwecke / Speicherdauer

Im Rahmen einer Reisebuchung oder sonstiger Dienstleistung (z.B. Visaerstellung, Reiseversicherung) erheben und verarbeiten wir verschiedene personenbezogene Daten von Ihnen. Sämtliche von uns erfragten personenbezogenen Daten mit Ausnahme der freiwilligen Angaben in Feldern wie „Sonderwünsche“ benötigen wir, um Sie zu der von Ihnen gewählten Reise bzw. Dienstleistung anmelden zu können. Ohne Angabe dieser Daten kann ein Vertrag nicht zustande kommen.

Ihre Daten werden für die Anmeldung und Durchführung der Reise benötigt und zu diesem Zwecke gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO verarbeitet. In diesem Zusammenhang werden Ihre Daten gegebenenfalls an die einzelnen Leistungserbringer (Bus-/Zug-/Schiffsreiseunternehmen, Fluggesellschaften, Hotels, Reiseleiter, Reiseversicherungen, Visastellen etc.) weitergeleitet. Je nach Reiseziel befinden sich diese Leistungserbringer gegebenenfalls auch in Drittländern.

Für den Fall, dass Sie die Reise per Kreditkarte bezahlen, findet zudem ein Datenaustausch mit dem Kreditkartenunternehmen statt. Ihre Daten werden von uns gesammelt und zentral gespeichert. Der Server, auf welchem die Daten gespeichert sind, wird von einem externen Dienstleister gehostet. Die entsprechende Datenverarbeitung ist zur Erfüllung des Vertrages erforderlich und beruht auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO.

Wir speichern Ihre Daten zum Zweck, der Erfüllung des Vertrages solange, bis die Reise abgeschlossen ist. Bis dahin ist die Verarbeitung Ihrer Daten zur Vertragserfüllung erforderlich und beruht auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO. Im Anschluss speichern wir Ihre Daten bis zum Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfristen. An der entsprechenden Verarbeitung Ihrer Daten haben wir ein berechtigtes Interesse, welches sich schon aus Art. 17 Abs. 3 lit. i) DSGVO ergibt. Die entsprechende Datenverarbeitung beruht auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO. Auch nach Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfristen bewahren wir Ihre Daten noch für die Dauer der steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen auf. Zur entsprechenden Aufbewahrung sind wir gesetzlich verpflichtet. Die Datenverarbeitung beruht insoweit auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c) DSGVO.

Haben Sie um Zusendung unseres Newsletters gebeten, verwenden wir Ihre E-Mailadresse dazu, Ihnen den von Ihnen abonnierten Newsletter zuzusenden. Die entsprechende Datenverarbeitung beruht auf Ihrer diesbezüglichen Einwilligung und damit auf Art. 6 A. 1 lit. a) DSGVO. Die erteilte Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen. Zudem können Sie sich von dem Newsletter jederzeit durch einen Klick auf dem in jedem Newsletter enthaltenen Link abmelden.

Zum Zweck der Qualitätsprüfung senden wir Ihnen nach erfolgter Reise einen Feedbackbogen zu. Das Ausfüllen dieses Fragebogens und die Angabe Ihres Namens sind vollkommen freiwillig. Sie können der Zusendung des Fragebogens jederzeit widersprechen.

Auch ohne Einwilligung ist es uns erlaubt, Ihnen Werbung für eigene ähnliche Angebote zuzusenden, da wir an der Werbung für eigene Produkte ein unternehmerisches Interesse haben. Die entsprechende Datenverarbeitung beruht auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO. Wir speichern Ihre Daten zu diesen Zwecken solange uns kein Widerruf Ihrer Einwilligung oder ein Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten zum Zwecke der Direktwerbung vorliegt.

Ihre Rechte

Werden personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet, sind Sie Betroffener i.S.d. DSGVO und es stehen Ihnen Rechte gegenüber dem Verantwortlichen zu. So steht Ihnen das Recht zu, jederzeit Auskunft über die bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten einzuholen. Weiterhin haben Sie auch ein Recht auf Übertragbarkeit, Berichtigung oder Löschung sowie auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten. Außerdem können Sie jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten erheben. Eine detaillierte Übersicht finden Sie in unserer vollständigen Datenschutzerklärung in Kapitel „IX. Rechte der betroffenen Person“.

Unsere vollständige Datenschutzerklärung finden Sie auf unserer Website www.poppe-reisen.de neben dem Impressum oder können diese bei uns anfordern.